

Efektivitas Aplikasi *Workflow* Dalam Penemuan Kembali Arsip di PDAM Surya Sembada Surabaya

## EFEKTIVITAS APLIKASI WORKFLOW DALAM PENEMUAN KEMBALI ARSIP DI PDAM SURYA SEMBADA SURABAYA

**Irnanda Dwi Erdiani**

Mahasiswa S1 Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya,  
e-mail: [irnandaerldiani@mhs.unesa.ac.id](mailto:irnandaerldiani@mhs.unesa.ac.id)

**Bambang Suratman**

Dosen Progam Studi S1 Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya  
e-mail: [Bambangsuratman@unesa.ac.id](mailto:Bambangsuratman@unesa.ac.id)

### Abstrak

Segala aktivitas perkantoran membutuhkan perangkat komputer dengan berbagai *software*. Penerapan teknologi informasi sangat diperlukan untuk membantu pengelolaan terhadap surat-surat baik surat internal maupun eksternal. Salah satu aplikasi kearsipan elektronik yang dibuat oleh bagian TSI PDAM Surya Sembada Surabaya adalah aplikasi *workflow*. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis penerapan aplikasi *workflow* dalam penemuan kembali arsip, keefektifan penerapan aplikasi *workflow* dalam penemuan kembali arsip, menganalisis faktor pendukung dan penghambat pemakaian aplikasi *workflow* dalam penemuan kembali arsip dan menganalisis kelemahan dan kelebihan pemakaian aplikasi *workflow* dalam penemuan kembali arsip. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian kualitatif menggunakan jenis penelitian kualitatif fenomenologi. Subjek dalam penelitian ini berjumlah 3 (tiga) orang informan bagian Sekretariat dan Humas PDAM Surya Sembada Surabaya. Teknik analisis data dalam penelitian ini model Miles & Huberman dengan menggunakan triangulasi sumber. Adapun hasil penelitian menunjukkan penggunaan aplikasi *workflow* merupakan: 1) fleksibel dibuktikan dengan proses pengindeksan yang dapat dimodifikasi berdasarkan prosedur yang telah dikembangkan, 2) mudah diadaptasikanyakni dapat diterima dengan baik oleh organisasi dan lingkungan, 3) fungsional yakni berguna untuk input berkas masuk maupun keluar dan memonitoring surat-surat di PDAM Surya Sembada Surabaya 4) sistematis yakni proses pengarsipan dan penemuan kembali arsip menjadi lebih cepat dan sistematis. 5) sederhana, aplikasi *workflow* dalam penerapannya dilengkapi fitur pilihan pencarian arsip yang berdasarkan 3 (tiga) *keyword* yakni: Pengirim, No Eksternal dan No Internal yang dapat membantu para pengguna. 6) pemanfaatan sumber daya yang optimal ditujukan kepada semua pegawai bagian Sekretariat dan Humas PDAM Surya Sembada Surabaya. Faktor pendukung dari penerapan aplikasi *workflow* yaitu menggunakan *database oracle* 10g dan mempunyai kelebihan yakni dapat melacak alur surat, fitur pengarsipan lengkap sehingga memudahkan user dalam penginputan arsip dan menghemat waktu dalam bekerja.

**Kata Kunci:** Efektivitas, *Workflow*, Penemuan Kembali Arsip

### Abstract

All office activities require computer devices with various software. The application of information technology is very necessary to help manage the letters both internal and external letters. One of the electronic filing applications made by TSI PDAM Surya Sembada Surabaya is a workflow application. The purpose of this study is to analyze the application of workflow applications in archival rediscovery, the effectiveness of applying workflow applications in the refinding of archives, analyzing supporting factors and inhibiting the use of workflow applications in refinding archives and analyzing weaknesses and excess use of workflow applications in the refinding of archives. The research approach used in this research is a qualitative research approach using the type of phenomenological qualitative research. The subjects in this study were 3 (three) informants, part of the Secretariat and Public Relations of PDAM Surya Sembada Surabaya. The data analysis technique in this study is the Miles & Huberman model using source triangulation. The results of the study show that the use of workflow applications is: 1) flexible proven by indexing processes that can be modified based on developed procedures, 2) easily adapted to acceptable organization and environment, 3) functional which is useful for inputting files in and out and monitoring the documents in PDAM Surya Sembada Surabaya 4) systematically, the process of filing and rediscovery of archives becomes faster and more systematic. 5) Simple, application workflow in its application is equipped with an archive search option feature based on 3 (three) keywords, namely: Sender, No External and No Internal that can help users. 6) optimal resource utilization is directed to all employees of the PDAM Surya Sembada Surabaya Secretariat and Public Relations. Supporting factors of the application of workflow applications are using Oracle 10g database and have the advantage of being able to track mail flow, complete archiving features so as to facilitate users in inputting files and saving time in work.

**Keywords:** Effectiveness, Workflow, Archive Refinding.

## PENDAHULUAN

Kantor sebagai suatu tempat pusat berlangsungnya kegiatan dan penyediaan informasi, mulai dari tahap awal sejak penerimaan, pengumpulan, pengelolaan hingga menyimpan dan mendistribusikan informasi (Wahyuni, 2015). Berkat kemampuan teknologi informasi untuk menjangkau sumber-sumber informasi yang begitu luas, maka pekerjaan akan semakin mudah dan *up to date*. Perkembangan instansi ini selalu dituntut untuk mampu meningkatkan kualitas pelayanan atau mutu kerjanya. Pada sisi lain keberhasilan pekerjaan seseorang dapat dilihat dari cara kerjanya atau yang biasa disebut dalam bidang manajemen disebut istilah “efektivitas dan efisiensi kerja”. Steers (2008) mengatakan bahwa: “efektivitas bersifat abstrak, oleh karena itu hendaknya efektivitas tidak dipandang sebagai keadaan akhir akan tetapi merupakan proses yg berkesinambungan dan perlu dipahami bahwa komponen dalam suatu program saling berhubungan satu sama lain dan bagaimana berbagai komponen ini memperbesar kemungkinan berhasilnya program”.

Proses pengarsipan merupakan hal yang tidak bisa dipisahkan pada keberlangsungan suatu instansi. Penerapan teknologi informasi sangat diperlukan untuk membantu melakukan pengelolaan terhadap surat-surat baik surat internal maupun eksternal. Perlu adanya sistem yang mendukung untuk mempercepat penemuan kembali arsip, arsip dapat tertata dengan baik apabila didukung dengan sistem kearsipan yang baik, arsip dapat tertata dengan baik apabila didukung dengan sistem kearsipan yang baik pula.

Mengingat pentingnya tugas manajemen kearsipan, penggunaan media elektronik diharapkan dapat membantu pihak pengelola arsip lebih efektif dan efisien, baik dalam hal penyimpanan, pengelolaan, pendistribusian dan perawatan dokumen (Cahyo, 2017). Media ini disebut (*elektronik filing system*) yang maksudnya arsip didokumentasikan dengan memanfaatkan komputer. Melalui penggunaan media elektronik, kita akan diberikan kemudahan dalam pencarian-pencarian, penemuan, pendistribusian dan juga pengelolaan data, cukup memberi perintah kepada media tersebut, maka media tersebut akan mengerjakan apa yang kita perintahkan. Mengingat pentingnya arsip sebagai sumber informasi maka PDAM Surya Sembada Surabaya

harus memiliki penatan arsip yang baik untuk membantu pengelola arsip di bagian Devisi Sekretaris dan Humas. Untuk mengatasi hal tersebut pada tahun 2014 membuat inovasi baru melalui ahli media devisi Teknologi Sistem Informasi (TSI) mengembangkan system kearsipan elektronik (*Electronic Filing System*). Dengan penggunaan media elektronik dalam pengelolaan arsip mempunyai peran yang sangat penting agar terjamin terekamnya informasi yang terkandung dalam lembaran arsip dan kemudahan akses aplikasi ini dinamakan aplikasi *workflow*.

Menurut Wahyuni (2015) mengatakan bahwa: “*workflow* adalah suatu proses kerja atau bisnis yang sistematis dimana dokumen atau informasi yang di buat, dialirkan dari satu pihak ke pihak yang lain untuk tindakan lanjutan menurut suatu aturan atau prosedur tertentu yang telah disepakati bersama dalam sebuah organisasi atau perusahaan”.

Menurut Agustin (2017) manfaat aplikasi *workflow* antara lain: (1) Cepat ditemukan arsip tanpa meninggalkan meja kerja, (2) Pengkodean yang mudah asalkan sesuai *keyword* berdasarkan prosedur yang telah dibuat akan menghemat waktu, tenaga dan biaya, (3) Pencarian secara *full-text*, dengan mencari file berdasarkan *keyword* akan mempermudah dalam menemukan bentuk *full-text* dokumen, (4) Kecil kemungkinan file akan hilang, hal ini dikarenakan kita dapat melihat dilayar monitor atau mencetak tanpa mengubahnya. Kita dapat mencarinya berdasarkan kata atau nama file jika tanpa sengaja dipindahkan, tentunya ada prosedur untuk membackup ke dalam media lain, misalnya CD atau *External Harddisk*. Hal ini sesuai penelitian yang dilakukan oleh Mufidah (2013) dengan judul “Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Penggunaan Sistem Kearsipan Elektronik Di Kantor Badan Arsip Dan Perpustakaan Kota Surabaya” Diketahui hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan arsip elektronik yang ada di Kantor Badan Arsip dan Perpustakaan Kota Surabaya sudah berjalan dengan efektif, hal ini terbukti dari hasil perhitungan angket yang menyatakan 65% dari 20 responden menyatakan penggunaan sistem kearsipan elektronik ini sangat efektif dalam membantu tugas pengarsipan dan proses temu balik arsip yang dirasa sangat cepat tanpa harus melihat bukti fisiknya. Kedua Wahyuni (2015), dengan judul “Efektivitas Sistem

Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) Sebagai Kelancaran Penanganan Usulan Berkas Masuk Pada Badan Kepegawaian Negara (BKN) Regional di Surabaya Jawa Timur” Diketahui hasil dalam penelitian tersebut SAPK sudah efektif.

Adapun alasan peneliti tertarik memilih di PDAM Surya Sembada Surabaya ini karena berdasarkan studi pendahuluan 3 (tiga) tahun terakhir di PDAM Surya Sembada Surabaya penyimpanan arsip dilakukan secara manual dan disimpan di almari. Artinya karyawan tata usaha masih menginput lewat buku agenda dan proses pengarsipan membutuhkan waktu yang lama, dalam hal ini sangat berkaitan dengan sumber daya manusia di bagian tata usaha dimana staf tata usaha yang mengarsipkan bukan orang yang ahli dalam pengarsipan. Selain itu, waktu yang digunakan dalam penyimpanan arsip dan penemuan kembali arsip di PDAM relatif lama kurang lebih 10 (sepuluh) menit sehinggaperlu adanya aplikasi untuk mempermudah pencarian dan penemuan kembali arsip di bagian tata usaha.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Aplikasi *Workflow* Dalam Penemuan Kembali Arsip di PDAM Surya Sembada Surabaya”. Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah 1) Menganalisis penerapan aplikasi *workflow* dalam penemuan kembali arsip di PDAM Surya Sembada Surabaya. 2) Menganalisis keefektifan penerapan aplikasi *workflow* dalam penemuan kembali arsip di PDAM Surya Sembada Surabaya. 3) Menganalisis faktor pendukung dan penghambat pemakaian aplikasi *workflow* dalam penemuan kembali arsip di PDAM Surya Sembada Surabaya. 4) Menganalisis kelemahan dan kelebihan pemakaian aplikasi *workflow* dalam penemuan kembali arsip di PDAM Surya Sembada Surabaya.

## METODE

Metode yang digunakan oleh peneliti adalah pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan suatu pernyataan sistematis yang berkaitan dengan seperangkat proposisi yang berasal dari data dan diuji kembali secara empiris (Moleong, 2014). Dalam penelitian kualitatif, data yang ada berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar (Sugiyono, 2015). Penelitian kualitatif

dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif fenomenologi. Menurut Satori & Komariah (2017) mengatakan bahwa:

“penelitian fenomenologi merupakan penelitian yang dimulai dengan memperhatikan dan menelaah fokus fenomena yang hendak di teliti, dimana dapat dilihat sebagai aspek subjektif dari perilaku objek, kemudian peneliti melakukan penggalian data berupa bagaimana pemaknaan objek dalam memberikan arti terhadap fenomena terkait”.

Menurut Creswell (1994) langkah-langkah penelitian fenomenologi dalam kualitatif adalah sebagai berikut: a) Menentukan rumusan masalah disesuaikan dengan pendekatan fenomenologis. Dalam hal ini peneliti menentukan rumusan masalah yaitu (1) bagaimana penerapan aplikasi *workflow* dalam penemuan kembali arsip di PDAM Surya Sembada Surabaya; (2) bagaimana keefektifan penerapan aplikasi *workflow* dalam penemuan kembali arsip di PDAM Surya Sembada Surabaya; (3) faktor pendukung dan penghambat pemakaian aplikasi *workflow* dalam penemuan kembali arsip di PDAM Surya Sembada Surabaya; (4) kelebihan dan kelemahan pemakaian aplikasi *workflow* dalam penemuan kembali arsip di PDAM Surya Sembada Surabaya. b) Menyusun masalah penelitian. Dalam penelitian ini masalah yang ditemukan peneliti adalah penyimpanan arsip dilakukan secara manual dengan penyimpanan arsip di almari dan karyawan di bagian tata usaha masih menginput arsip menggunakan buku agenda sehingga proses pengarsipan membutuhkan waktu yang lama. c) Menentukan informan sesuai karakteristik penelitian. Peneliti sebagai manusia harus sejauh mungkin meninggalkan pengalaman pribadinya terkait dengan fokus penelitiannya guna memperoleh pemahaman sedalam dan se-objektif mungkin fenomena yang dialami secara personal oleh informan tanpa terkontaminasi oleh pengalaman peneliti sendiri. d) Pengumpulan data, data fenomenologis berupa narasi deskriptif yang dikumpulkan dari cerita individu yang mengalami suatu fenomena yang diteliti.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara dan dokumentasi di PDAM Surya Sembada Surabaya. e) Analisis data, Penelitian ini menggunakan teknik analisis data menurut Milles & Huberman yaitu (1) Reduksi data (*Data reduction*); (2) penyajian data

(*Data display*); (3) penarikan kesimpulan (*Conclusion drawing/Verification*). f) Deskripsi hasil penelitian., penelitian kualitatif artinya menarasikan hasil pengolahan data dengan menyajikan informasi dalam bentuk teks tertulis atau dalam bentuk-bentuk gambar secara mendalam.

Objek penelitian ini adalah efektivitas aplikasi *workflow* dalam penemuan kembali arsip di PDAM Surya Sembada Surabaya dengan menggunakan 3 (tiga) subjek penelitian. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah 1) Wawancara terstandar yaitu pertanyaan yang telah disiapkan, seperti menggunakan pedoman wawancara. Ini berarti peneliti telah mengetahui data, focus serta perumusan masalahnya. 2) Dokumentasi, metode dokumentasi ini merupakan kegiatan mencari informasi dari sumber terkait. Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah model Miles and Huberman yang sering disebut metode analisis data interaktif. Miles and Huberman yang meliputi; 1) *Data reduction* (reduksi data), 2) *Data display* (penyajian data), 3) *Conclusion drawing/verification* (penarikan kesimpulan). Keabsahan data yang digunakan peneliti adalah triangulasi. Triangulasi merupakan teknik pengumpulan data dan sumber data yang sudah ada. Tujuan Triangulasi merupakan bukan untuk mencari kebenaran tentang beberapa fenomena, tetapi lebih pada peningkatan pemahaman peneliti terhadap apa yang telah ditemukan (Sugiyono, 2015).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Penerapan Aplikasi *Workflow* dalam Penemuan Kembali Arsip di PDAM Surya Sembada Surabaya

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti selama kurang lebih dua bulan, Aplikasi *workflow* dirancang sejak tahun 2014 dan di launching pada bulan agustus 2014. Selanjutnya peneliti dapat mendeskripsikan gambaran umum PDAM Surya Sembada Surabaya dan bagaimana penerapan efektivitas aplikasi *workflow* dalam penemuan kembali arsip di PDAM Surya Sembada Surabaya. Hal tersebut di dasarkan pada enam karakteristik aplikasi yang baik, antara lain:

*Karakteristik Workflow yang diterapkan  
Fleksibel*

*Workflow* merupakan sistem penginputan kearsipan secara digitalisasi. Hal ini sesuai dengan pendapat Mcleod & Schell dalam Sukoco (2007) menyebutkan bahwa fleksibel adalah sistem yang terstruktur dan terorganisir dengan baik serta mudah disesuaikan dengan keadaan yang sering berubah. Aplikasi *workflow* dirancang dengan menggunakan program *Database Oracle 10g*. Sebagai sebuah sistem informasi yang paling penting dari pengelolaan *database* adalah bagaimana cara data yang diinput saling terintegrasi dan dapat disajikan sesuai kebutuhan atau keadaan aplikasi ini diterapkan. Sehingga dapat disimpulkan oleh peneliti bahwa aplikasi *workflow* merupakan sistem yang terstruktur dan terorganisir dengan baik.

### Mudah Diadaptasikan

Salah satu karakteristik sistem yang baik dalam penerapan aplikasi *workflow* di PDAM Surya Sembada adalah mudah di adaptasikan. Mudah diadaptasikan memiliki arti bahwa sistem telah diterima dengan baik oleh organisasi dan lingkungan dimana sistem ini diterapkan. Semua pegawai di PDAM Surya Sembada khususnya bagian kearsipan telah mampu mengoperasikan sistem dengan baik dan kinerja pegawainya menjadi lebih cepat. Aplikasi *workflow* dari segi teknologi memiliki kualitas yang cukup memadai mulai dari *hardware* dan *software*. *Software* nya sendiri merupakan *Software Development Laboratories (SDL)* yang dikembangkan oleh Larry Ellison, Bob Miner dan Ed Oates. *Workflow* merupakan aplikasi baru, aplikasi ini sangat membantu dalam proses *paperless* (pengurangan kertas) sebab kegiatan surat-menyerurat dilakukan secara digital.

### Sistematis

Penerapan aplikasi *workflow* di PDAM Surya Sembada telah memenuhi karakteristik sistem yang baik yaitu sistematis. Hal ini sesuai dengan pendapat Mcleod dan Schell dalam Sukoco (2007) menyatakan bahwa sistematis adalah sistem yang dibuat akan mempersulit aktivitas pekerjaan yang telah ada. Menurut Agustin (2017) manfaat aplikasi *workflow* adalah cepat ditemukan, pemanfaatan arsip atau dokumen tanpa meninggalkan meja kerja, pengindeksan yang fleksibel dan mudah dimodifikasi berdasarkan prosedur yang telah dikembangkan akan menghemat tenaga, waktu dan



biaya. *Workflow* merupakan betuk perbaikan dari sistem yang lama, otomatis fungsinya pun juga meningkat. Sistem lama yang awalnya proses penginputan surat masuk masih manual sekarang dengan *workflow* prosesnya menjadi cepat dan sistematis.

#### *Fungsional*

Kemajuan teknologi informasi akan membawa dampak perubahan *mindset* dan cara pandang masyarakat dalam melakukan berbagai aktivitas. Dimana semua orang menginginkan adanya kemudahan dan kecepatan dalam memperoleh informasi. Penerapan aplikasi *workflow* telah berjalan sesuai fungsinya dimana proses penginputan surat masuk maupun keluar dan penemuan kembali arsip menjadi lebih cepat. Dengan adanya aplikasi *workflow* terdapat pengurangan waktu entri disposisi surat masuk awalnya lebih dari 3 (Tiga) menit menjadi 1 (satu) menit dimana hal ini merupakan tujuan dari penggunaan *workflow*. Aplikasi *workflow* dapat menjamin informasi yang disampaikan lebih akurat dan *realtime* tanpa batas ruang dan waktu, sehingga kualitas kinerja pegawai meningkat. Kecepatan dalam penemuan kembali arsip yang meningkat dapat memudahkan pegawai mencari arsip tanpa meninggalkan meja kerja.

#### *Sederhana*

Penerapan *workflow* di PDAM Surya Sembada dapat memonitoring surat-surat di PDAM Surya Sembada Surabaya. Aplikasi *workflow* dalam penerapannya dilengkapi fitur pilihan pencarian arsip yang berdasarkan 3 (tiga) *keyword* yakni: Pengirim, No Eksternal dan No Internal. Dan waktu dalam penemuan kembali arsip yang sangat singkat yakni kurang dari 1 (satu) menit. Asalkan *keyword*nya sesuai maka penemuan kembali arsip sangat cepat. Sehingga dapat membantu para pengguna (*User*).

#### *Pemanfaatan Sumber Daya Yang Optimal*

Penerapan aplikasi *workflow* di PDAM Surya Sembada telah memanfaatkan sumber daya yang optimal dari seluruh pegawai PDAM khususnya bagian Sekretariat dan Humas PDAM Surya Sembada Surabaya. Hal ini sesuai dengan pernyataan Mcleod dan Schell dalam Sukoco (2007)

bahwa sistem yang dirancang dengan baik akan menjadikan penggunaan sumber daya yang dimiliki organisasi dapat dioptimalkan pemanfaatannya. Semua pegawai bagian Sekretariat dan Humas PDAM Surya Sembada Surabaya diwajibkan mengetahui bagaimana penggunaan *workflow*. Diawal penerapan pihak IT PDAM Surya Sembada melakukan kegiatan sosialisasi mengenai *workflow*. Sehingga, sekarang semua pegawai bisa menggunakan *workflow* dengan baik. Tujuannya megertahui cara penggunaan aplikasi *workflow* selain itu aplikasi *workflow* dibuat untuk memenuhi kebutuhan *User* dan sebagai wujud *paperless* perusahaan. Penanggung jawab aplikasi *workflow* yang dijalankan di PDAM Surya Sembada adalah bagian Teknologi Sistem Informasi (TSI) yaitu Ibu Jayanti. Meskipun demikian, semua pegawai yang menggunakan aplikasi *workflow* khususnya di bagian sekretariat dan Humas PDAM Surya Sembada mampu mengoperasikan *workflow* dengan baik.

#### *Langkah-Langkah Penggunaan Aplikasi Workflow.*

Aplikasi *workflow* adalah aplikasi yang tidak dapat diakses di luar perusahaan dan bisa diakses hanya di dalam perusahaan karena aplikasi *workflow* menggunakan jaringan LAN yang biasa disebut jaringan lokal. LAN (*local area network*) merupakan jaringan cakupannya wilayah kecil. Jadi aplikasi *workflow* tidak bisa dimanfaatkan secara online (*Gadged android*) hanya bisa diakses lewat komputer internal PDAM. Berikut langkah-langkah penggunaan aplikasi *workflow*; 1) Bukalah situs web browser (Mozilla Firefox) dengan alamat portal PDAM yaitu : Portal.Pdam-sby.go.id. 2) Masuk di aplikasi PDAM kemudian klik *Workflow Document*. 3) Masuklah pada aplikasi *Workflow Document* PDAM Surya Sembada Surabaya dengan Sign In a) Username b) Password. 4) Kemudian klik Masuk pada browser. 5) Akan muncul tampilan fitur-fitur di aplikasi *workflow* di pojok kanan seperti; a) Monitoring Surat, b) Ganti Password, c) Entry Surat, d) View Distribusi Surat, e) Pembatalan Surat, f) Laporan Surat Masuk, g) Laporan Direksi, h) View Surat Proses, i) Histori Surat, j) Pencarian Surat TU, k) View surat masuk. 6) Setelah masuk pada aplikasi silahkan memilih sesuai dengan tujuan yang diperlukan. 7) Sesudah memilih fitur yang dibutuhkan entry data sesuai disposisi. 8) Setelah

pengisian data maka scan dan print file sebagai bukti fisik.

### **Keefektifan Penerapan Aplikasi *Workflow* dalam Penemuan Kembali Arsip di PDAM Surya Sembada Surabaya.**

Dalam menganalisis ukuran efektifitas aplikasi *workflow*, pertama peneliti mengambil teori menurut Danim (2004) ukuran efektivitas, yaitu: a) Jumlah hasil yang dapat dikeluarkan; Kegiatan yang dimaksud dapat dilihat dari kegiatan dalam pencarian arsip surat masuk, surat keluar dan pendisposisian surat yang hanya memerlukan waktu kurang dari 1 (satu menit) bahkan memerlukan hitungan detik. b) Tingkat kepuasan yang di peroleh; Dalam hal ini kepuasan yang diperoleh dari pihak pengguna adalah dapat menjamin informasi yang disampaikan lebih akurat dan *realtime* (tepat waktu) tanpa batas ruang dan waktu. Sehingga kualitas kinerja pegawai meningkat, Kecepatan dalam penemuan kembali arsip yang meningkat dalam pemanfaatan arsip/dokumen. c) Hasil karya; Aplikasi *workflow* merupakan hasil karya Divisi Teknologi system Informasi (TSI) Divisi ini yang memegang peran penting dalam kecekapan teknologi di PDAM Surya Sembada. Aplikasi kearsipan khusus yang dirancang untuk memudahkan user bagian tata usaha untuk mengarsipkan dokumen perusahaan. *Workflow* digunakan oleh bagian tata usaha dan untuk login menggunakan NIP karyawan tata usahasehingga keamanan aplikasi terjaga. Aplikasi *workflow* ini merupakan pertama kali dibuat divisi TSI di PDAM Surya Sembada Surabaya dan belum pernah di terapkan di PDAM mana pun sehingga aplikasi ini hanya diterapkan di PDAM Pusat Surabaya yakni PDAM Surya Sembada Surabaya. Dengan adanya aplikasi *workflow* ini sangat berguna bagi karyawan di PDAM serta wujud digitalisasi pengarsipan surat dan *paperless* di PDAM Surya Sembada Surabaya. d) Intensitas yang akan dicapai, artinya divisi TSI merancang aplikasi *workflow* dengan estimasi waktu kurang dari 2 (dua) menit. Dalam penerapannya aplikasi *workflow* telah berjalan dengan efektif, dan membantu dalam penemuan kembali arsip menjadi lebih cepat. Jika di persentasekan bahwa arsip dapat ditemukan 100% jika aplikasi tidak mengalami kendala dalam koneksi jaringan internet. Hal ini sesuai dengan

hasil penelitian Mufidah (2013) dalam jurnalnya yang mengatakan bahwa penggunaan sistem kearsipan elektronik di Kantor Badan Arsip dan Perpustakaan Surabaya sudah berjalan dengan efektif dan membantu penemuan kembali arsip menjadi lebih cepat. Sedangkan menurut Pertiwi (2014) dalam hasil penelitiannya yang mengatakan bahwa sistem informasi manajemen kearsipan (SEMAR) yang ada di Kantor Perpustakaan kearsipan kabupaten Sidoarjo belum efektif, begitu pula dengan penemuan kembali arsip.

Peneliti dapat menyimpulkan dari hasil wawancara dan hasil observasi sekaligus memadukan kajian teori. Keefektifan penerapan aplikasi *workflow* dalam penemuan kembali arsip di PDAM Surya Sembada Surabaya sangat efektif karena memenuhi semua ukuran standar efektifitas yang di gagas oleh teori Danim (2004) yakni standar ukuran dikatakan efektif, jumlah hasil yang dapat dikeluarkan, tingkat kepuasan pengguna, aplikasi *workflow* termasuk produk kreatif perusahaan dan intensitas yang ingin dicapai dari aplikasi *workflow* yaitu dalam penemuan kembali arsip yang dapat mengefisiensikan waktu dan biaya menjadi semangat kerja yang optimal dan kepaduan aplikasi *workflow* dalam penemuan kembali arsip di PDAM Surya Sembada Surabaya.

### **Faktor Pendukung dan Penghambat Pemakaian Aplikasi *Workflow* dalam Penemuan Kembali Arsip di PDAM Surya Sembada Surabaya.**

#### *Faktor Pendukung Pemakaian Aplikasi Workflow*

Teknologi yang digunakan pada aplikasi *workflow* adalah Database Oracle 10g. Dalam faktor internal perusahaan atau pengelola dan pengawasan aplikasi *workflow* adalah pihak divisi TSI yang telah melakukan sosialisasi penggunaan aplikasi *workflow* sehingga SDM tata usaha mengoperasikan aplikasi *workflow* dengan baik, meskipun aplikasi *workflow* dapat dipelajari secara otodidak. Sedangkan dalam pihak eksternal adalah dalam pengkodean surat telah tertera dengan jelas sehingga dalam penemuan kembali arsip sangat cepat dan tepat.

#### *Faktor Penghambat Pemakaian Aplikasi Workflow.*

Faktor penghambat aplikasi *workflow* adalah sering terjadi eror maksud dalam hal ini adalah server tidak terhubung (jaringan internet) hal ini

biasa terjadi ketika fisik (Surat disposisi) sudah datang datanya belum ke *input* atau belum masuk ke aplikasi. Pernyataan tersebut telah di benarkan oleh bapak satri selaku SPV Teknologi Sistem Informasi (TSI) PDAM surya Sembada Surabaya bahwa *server* tidak terhubung karena lemahnya sinyal jaringan sehingga mengakibatkan lambat bahkan eror. Jadi dapat disimpulkan penghambat aplikasi *workflow* adalah Jaringan yang lemah sehingga membuat eror sistem aplikasi *workflow*.

### **Kelemahan dan Kelebihan Pemakaian Aplikasi *Workflow* dalam Penemuan Kembali Arsip di PDAM Surya Sembada Surabaya.**

#### *Kekurangan Aplikasi Workflow*

kekurangan aplikasi *workflow* adalah jaringan yang minim kapasitas internet dan tidak ada fitur *scan* surat sehingga harus menscan melalui aplikasi lain, selanjutnya file di *upload* ke aplikasi *workflow*.

#### *Kelebihan Aplikasi Workflow*

Dalam pemakaian aplikasi *workflow* dalam penemuan kembali arsip di PDAM Surya sembada dapat diketahui bahwa kelebihan aplikasi *workflow* adalah; 1) Percepatan penemuan kembali arsip surat, 2) memudahkan pekerjaan dan menghemat waktu, waktu yang singkat bahkan kurang dari satu menit, 3) dapat melacak alur surat, 4) Fitur pengarsipan lengkap sehingga memudahkan user dalam penginputan arsip. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Agustin (2017) manfaat aplikasi *workflow* antara lain: (1) Cepat ditemukan arsip tanpa meninggalkan meja kerja, (2) Pengkodean yang mudah asalkan sesuai *keyword* berdasarkan prosedur yang telah dibuat akan menghemat waktu, tenaga dan biaya, (3) Pencarian secara *full-text*, dengan mencari file berdasarkan *keyword* akan mempermudah dalam menemukan bentuk *full-text* dokumen, (4) Kecil kemungkinan file akan hilang, hal ini dikarenakan kita dapat melihat dilayar monitor atau mencetak tanpa mengubahnya. Kita dapat mencarinya berdasarkan kata atau nama file jika tanpa sengaja dipindahkan, tentunya ada prosedur untuk membackup ke dalam media lain, misalnya CD atau *External Harddisk*.

### **PENUTUP Simpulan**

Berdasarkan peneliti yang telah dilakukan oleh peneliti didapatkan hasil bahwa:

Aplikasi *workflow* yang diterapkan di PDAM Surya Sembada telah memenuhi karakteristik sistem informasi yang baik. Hal fleksibel dibuktikan dengan proses pengindeksan yang dapat dimodifikasi berdasarkan prosedur yang telah dikembangkan; karakter mudah diadaptasikan, *workflow* merupakan sistem kearsipan digital yang dapat diterima dengan baik oleh pegawai khususnya bagian Sekretariat dan Humas PDAM Surya Sembada karena proses penggunaannya yang cepat; karakter fungsional, selain berguna untuk input berkas masuk maupun keluar, *workflow* juga dapat digunakan memonitoring surat-surat di PDAM Surya Sembada; karakter sistematis, *workflow* merupakan perbaikan dari sistem pengarsipan dengan *workflow* proses pengarsipan dan penemuan kembali arsip menjadi lebih cepat dan sistematis; karakter sederhana, aplikasi *workflow* dalam penerapannya dilengkapi fitur pilihan pencarian arsip yang berdasarkan 3 (tiga) *keyword* yakni: Pengirim, No Eksternal dan No Internal yang dapat membantu para pengguna dan *User*; karakter pemanfaatan sumber daya yang optimal, semua pegawai bagian Sekretariat dan Humas PDAM Surya Sembada Surabaya mampu mengoperasikan *workflow* dengan baik.

Keefektifan aplikasi *workflow* dalam penemuan kembali arsip di PDAM Surya Sembada dilihat dari ukuran efektivitas menurut Danim (2004) yakni: tingkat hasil yang dikeluarkan, selain berhuna untuk input disposisi surat masuk maupun keluar *workflow* digunakan untuk memonitoring surat-surat di PDAM Surya Sembada; tingkat kepuasan yang diperoleh, semua pegawai di bagian Sekretariat dan Humas PDAM Surya Sembada merasa puas dengan adanya aplikasi *workflow* karena sangat membantu kinerja pegawai; Produk kreatif, *workflow* merupakan aplikasi yang dibuat oleh Divisi Teknologi system Informasi (TSI) Divisi ini yang memegang peran penting dalam kecakapan teknologi di PDAM Surya Sembada dan Intensitas yang akan dicapai, pencapaian dari penggunaan aplikasi *workflow* yaitu penemuan kembali arsip hanya membutuhkan waktu kurang dari 1 (satu) menit bahkan hanya hitungan detik. sehingga sangat membantu dalam pekerjaan.

Faktor pendukung dari penerapan aplikasi *workflow* yaitu pada teknologi yang digunakan. *workflow* menggunakan *Database Oracle 10g*. Sedangkan penghambat dari aplikasi *workflow* adalah jaringan internet lokal perusahaan yang kapasitasnya rendah. Kelebihan aplikasi *workflow* adalah dapat melacak alur surat, fitur pengarsipan lengkap sehingga memudahkan user dalam penginputan arsip dan menghemat waktu dalam bekerja. Sedangkan kekurangan aplikasi *workflow* adalah jaringan yang minim kapasitas internet dan tidak ada fitur scan surat sehingga harus scan dulu lewat aplikasi lain, kemudian baru di upload di aplikasi *workflow*.

### Saran

Berdasarkan pembahasan dan simpulan yang telah diuraikan, adapun beberapa saran yang disampaikan antara lain: 1) Jaringan akses penggunaan aplikasi lebih diperluas lagi agar para pengguna atau *user* ketika berada di luar kantor bisa memantau pendisposisian surat atau alur surat. 2) Perlu adanya pengupgrate-an system dalam fitur-fitur di aplikasi *workflow* guna menunjang paperless perusahaan dan tibanya surat kepada pihak otorisasi lebih efektif dan efisien.

### DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, O. V. 2017. *Pengelolaan Arsip, Alih Media, Workflow, Sekretariat Pdam Surya Sembada Kota Surabaya. Tugas Akhir D3 Manajemen Kesekretariatan Dan Perkantoran Unair.*
- Cahyo, O. D. 2017. *Rancang Bangun Aplikasi Administratif Pengelolaan Kegiatan Pelatihan Pada PT BJTI Menggunakan Administrative Workflow System. Jurnal Sistem Informasi Stikom Surabaya, 1(2).*
- Creswell, J. W. 1994. *Research Design: Qualitative & quantitative approace.* Thousand Oaks, London, NewDelhi: Sage.
- Danim, S. 2004. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok.* Jakarta: Rineka Cipta.
- Moleong, J. L. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mufidah, Y. A. 2013. *Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Penggunaan Sistem Kearsipan Elektronik di Kantor Badan Arsip dan Perpustakaan Kota Surabaya. Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran UNESA, 1(3).*
- Pertiwi, H. 2014. *Keefektifan Sistem Informasi Manajemen Kearsipan (Semar) Terhadap Penemuan Kembali Arsip Di Kantor Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo. Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran Unesa, 2(2).*
- Satori, D., & Komariah, A. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif.* Bandung: Alfabeta.
- Steers, R. M. 2008. *Organization Effectiveness A Behavioral View.* Santa Monica, Callifornia: Goodyear Publishing Company,inc.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif,Kualitatif, dan R&D).* Bandung: Alfabeta.
- Sukoco, B. M. 2007. *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern.* Jakarta: Erlangga.
- Wahyuni, T. 2015. *Efektivitas Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (Sapk) Sebagai Kelancaran Penanganan Usulan Berkas Masuk Pada Badan Kepegawaian Negara (Bkn) Regional Ii Surabaya Jawa Timur. Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran Unesa, 3(3).*